ReGeo
ISSN: 2177-3246

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E PRESTAÇÃO JURISDICIONAL: BASES TEÓRICAS E POTENCIALIDADES PARA A AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS

NONVIOLENT COMMUNICATION AND JUDICIAL DISPUTE RESOLUTION: THEORETICAL FOUNDATIONS AND POTENTIALITIES FOR CONSENSUAL CONFLICT RESOLUTION

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA Y SERVICIOS JUDICIALES: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y POTENCIAL PARA LA AUTORRESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

10.56238/revgeov17n3-084

Maria Celma Louzeiro Tiago
Mestranda em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos
Instituição: Universidade Federal do Tocantins (UFT)
E-mail: louzeiromariacelma@gmail.com

Oneide Perius
Doutor em Filosofia
Instituição: Universidade Federal do Tocantins (UFT)
E-mail: oneideperius@mail.uft.edu.br

RESUMO
O presente artigo investiga as bases teóricas e as potencialidades da Comunicação Não Violenta (CNV), sistematizada por Marshall B. Rosenberg, como instrumento de qualificação da prestação jurisdicional, com ênfase na autocomposição de conflitos no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs). O problema de pesquisa indaga quais são os fundamentos epistemológicos que sustentam a pertinência da CNV para o campo jurídico, quais os pontos de convergência entre essa abordagem e os princípios normativos da autocomposição no direito brasileiro e quais as condições e os limites de sua aplicação no contexto dos Cejuscs. A metodologia adotada é bibliográfica, de abordagem qualitativa, com emprego combinado dos métodos dedutivo e indutivo, fundamentando-se em fontes doutrinárias, legislativas e normativas. Os resultados indicam que a CNV dispõe de arcabouço filosófico robusto, ancorado nas éticas da alteridade e do reconhecimento, na teoria da ação comunicativa e na pedagogia dialógica, plenamente compatível com os objetivos da justiça consensual instituída pela Resolução nº 125/2010 do CNJ, pelo Código de Processo Civil de 2015 e pela Lei nº 13.140/2015. Conclui-se que a inserção da CNV nos procedimentos dos Cejuscs tem potencial para superar os limites da cultura do litígio, qualificar a eficiência jurisdicional em sua dimensão material e contribuir para a consolidação de uma cultura de paz fundada no reconhecimento mútuo e no diálogo autêntico entre as partes.

Palavras-chave: Comunicação Não Violenta. Mediação Judicial. Eficiência Processual. Cultura de Paz. Justiça Consensual.

ABSTRACT
This article investigates the theoretical foundations and potentialities of Nonviolent Communication (NVC), as systematized by Marshall B. Rosenberg, as an instrument for qualifying judicial dispute resolution, with emphasis on consensual conflict resolution within the Brazilian Judiciary Centers for Conflict Resolution and Citizenship (Cejuscs). The research problem inquires into the epistemological foundations that sustain the relevance of NVC for the legal field, the points of convergence between this approach and the normative principles governing consensual resolution under Brazilian law, and the conditions and limits of its application within the Cejusc context. The methodology is bibliographic, with a qualitative approach, combining deductive and inductive methods, and drawing on doctrinal, legislative, and normative sources. The findings indicate that NVC rests upon a robust philosophical framework — grounded in the ethics of alterity and recognition, the theory of communicative action, and dialogical pedagogy — fully compatible with the objectives of consensual justice established by CNJ Resolution No. 125/2010, the Code of Civil Procedure of 2015, and Law No. 13.140/2015. It is concluded that the integration of NVC into Cejusc procedures has the potential to overcome the limitations of a litigation-oriented legal culture, to qualify jurisdictional efficiency in its substantive dimension, and to contribute to the consolidation of a culture of peace grounded in mutual recognition and authentic dialogue between the parties.

Keywords: Nonviolent Communication. Judicial Mediation. Procedural Efficiency. Culture of Peace. Consensual Justice.

RESUMEN
Este artículo investiga los fundamentos teóricos y el potencial de la Comunicación No Violenta (CNV), sistematizada por Marshall B. Rosenberg, como instrumento para mejorar la impartición de justicia, con énfasis en la autocomposición de conflictos en el ámbito de los Centros Judiciales de Resolución de Conflictos y Ciudadanía (Cejuscs). El problema de investigación indaga en los fundamentos epistemológicos que sustentan la relevancia de la CNV en el ámbito jurídico, los puntos de convergencia entre este enfoque y los principios normativos de autocomposición en el derecho brasileño, y las condiciones y límites de su aplicación en el contexto de los Cejuscs. La metodología adoptada es bibliográfica, con un enfoque cualitativo, empleando una combinación de métodos deductivos e inductivos, basados en fuentes doctrinales, legislativas y normativas. Los resultados indican que la Comunicación No Violenta (CNV) cuenta con un sólido marco filosófico, anclado en la ética de la alteridad y el reconocimiento, en la teoría de la acción comunicativa y en la pedagogía dialógica, plenamente compatible con los objetivos de la justicia consensual establecidos por la Resolución n.º 125/2010 del Consejo Nacional de Justicia (CNJ), el Código de Procedimiento Civil de 2015 y la Ley n.º 13.140/2015. Se concluye que la inclusión de la CNV en los procedimientos de los Juzgados Civiles Especiales (Cejuscs) tiene el potencial de superar las limitaciones de la cultura del litigio, mejorar la eficiencia judicial en su dimensión material y contribuir a la consolidación de una cultura de paz basada en el reconocimiento mutuo y el diálogo auténtico entre las partes.

Palabras clave: Comunicación No Violenta. Mediación Judicial. Eficiencia Procesal. Cultura de Paz. Justicia Consensual.

1 INTRODUÇÃO

A administração da justiça no Brasil atravessa um momento de inflexão paradigmática. O modelo tradicional de resolução de conflitos, estruturado sobre a lógica adversarial, tem revelado, ao longo das últimas décadas, limitações estruturais que comprometem não apenas a celeridade, mas sobretudo a qualidade e a legitimidade social das respostas jurisdicionais. O congestionamento crônico do Poder Judiciário, documentado sistematicamente pelos relatórios Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2024), não é apenas um problema de gestão administrativa ou de insuficiência de recursos materiais e humanos: ele reflete, em grande medida, uma cultura processual que privilegia a adjudicação contenciosa em detrimento da composição dialogada. Nesse cenário, o sistema de justiça é instado a repensar seus pressupostos comunicacionais, reconhecendo que a forma pela qual os sujeitos processuais interagem constitui variável determinante para o desfecho do conflito.

É nesse contexto que a política pública de tratamento adequado dos conflitos, inaugurada pela Resolução nº 125/2010 do CNJ e consolidada pelo Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015) e pela Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação), adquire centralidade estratégica. Ao instituir o chamado sistema multiportas de acesso à justiça, o ordenamento jurídico brasileiro passou a reconhecer formalmente que nem todo conflito demanda uma sentença, e que, em muitas situações, a autocomposição mediada ou conciliada é não apenas mais eficiente do ponto de vista da gestão processual, mas também mais justa do ponto de vista da satisfação das partes e da pacificação social.

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), criados no bojo dessa política, constituem a estrutura institucional por meio da qual o Poder Judiciário materializa a oferta de métodos consensuais de resolução de disputas. Contudo, a mera existência de espaços institucionais e de previsão normativa para a mediação e a conciliação não assegura, por si só, que os procedimentos ali conduzidos produzam diálogos autênticos, acordos sustentáveis e transformação efetiva das relações conflituosas. A qualidade comunicacional do encontro entre as partes constitui condição de possibilidade para o êxito da autocomposição — e é nesse ponto que a Comunicação Não Violenta (CNV) se apresenta como contribuição teórica e instrumental relevante.

A CNV, formulada pelo psicólogo norte-americano Marshall B. Rosenberg a partir da década de 1960, constitui um modelo comunicacional fundamentado na empatia, na escuta ativa e no reconhecimento das necessidades humanas universais que subjazem aos conflitos interpessoais. Embora originalmente desenvolvida no campo da psicologia e da resolução interpessoal de conflitos, a CNV vem sendo progressivamente reconhecida como ferramenta de potencial aplicação em contextos institucionais, incluindo o sistema de justiça.

Diante desse quadro, o presente artigo organiza-se em torno do seguinte problema de pesquisa: quais as bases teóricas e potencialidades da implementação de técnicas de CNV no Poder Judiciário, especialmente em centros de mediação e conciliação, para ampliar a eficiência na resolução de

conflitos e contribuir para a consolidação de uma cultura de paz social? A pergunta não se limita a indagar se a CNV "funciona" em abstrato, mas busca compreender, a partir de um enquadramento teórico rigoroso, quais são os fundamentos epistemológicos que sustentam a pertinência dessa abordagem para o campo jurídico, quais são os pontos de convergência entre a CNV e os princípios normativos da autocomposição no direito brasileiro, e quais são as condições institucionais e os limites de sua aplicação no contexto dos Cejuscs.

Para enfrentar o problema proposto, o artigo persegue três objetivos específicos e complementares. Em primeiro lugar, examinar os fundamentos teóricos da CNV, identificando suas raízes na psicologia humanística, na filosofia da não violência e na pedagogia dialógica, bem como os pressupostos filosóficos que sustentam sua aplicabilidade no campo jurídico. Em segundo lugar, discutir a política pública de autocomposição de conflitos no Brasil, com foco no marco normativo que disciplina a mediação e a conciliação judiciais, no papel institucional dos Cejuscs e nos desafios que se colocam à consolidação da justiça consensual no país. Em terceiro lugar, refletir sobre as interfaces entre linguagem, eficiência processual e cultura de paz, argumentando que a eficiência jurisdicional não se reduz à celeridade, mas compreende a adequação qualitativa do procedimento e a capacidade de produzir soluções duradouras e socialmente legítimas.

A metodologia adotada é bibliográfica, de abordagem qualitativa, com emprego combinado dos métodos dedutivo e indutivo. A pesquisa fundamenta-se em fontes doutrinárias, legislativas e normativas, sem pretensão de realizar levantamento empírico, embora reconheça a necessidade de que estudos futuros submetam as proposições aqui formuladas à verificação empírica.

Do ponto de vista estrutural, o artigo organiza-se em três seções de desenvolvimento, além desta introdução e da conclusão. A segunda seção, intitulada "Fundamentos Teóricos da Comunicação Não Violenta (CNV)", examina as origens e os pressupostos epistemológicos da CNV, os quatro componentes do modelo rosenberguiano e a dimensão filosófica da abordagem, com ênfase nas categorias de alteridade, reconhecimento e ação comunicativa. A terceira seção, "Marco Normativo da Mediação e Conciliação no Poder Judiciário Brasileiro: o Papel dos Cejuscs", analisa a política pública de autocomposição, a base legislativa que a sustenta e os desafios de institucionalização da justiça consensual. A quarta seção, "Linguagem, Eficiência Processual e Cultura de Paz: Interfaces Teóricas e Jurídicas", discute a dimensão performativa do discurso jurídico, o conceito multidimensional de eficiência processual e a relação entre cultura de paz e humanização da justiça como horizonte normativo para a prestação jurisdicional. A conclusão retoma o problema de pesquisa, sintetiza os achados da investigação e aponta caminhos para pesquisas futuras.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV)

A Comunicação Não Violenta (CNV) tem sua gênese nas experiências pessoais e na trajetória

acadêmica do psicólogo norte-americano Marshall B. Rosenberg (1934–2015). Rosenberg cresceu em Detroit, Michigan, em um período de intensas tensões raciais, tendo vivenciado na infância os distúrbios de 1943, quando dezenas de pessoas morreram em confrontos motivados por segregação. Essa vivência suscitou duas indagações centrais em sua obra (Rosenberg, 2019): por que determinados seres humanos se desconectam de sua natureza compassiva e adotam comportamentos violentos? E o que permite a alguns manter a compaixão em circunstâncias adversas?

Rosenberg (2006, p. 4) define a CNV como um enfoque específico da comunicação que "nos leva a dar desde o coração, a nos conectar conosco mesmos e com outras pessoas de uma maneira que permite que aflore nossa compaixão natural", esclarecendo que emprega a expressão "não violenta" no sentido em que Gandhi a utilizava, como referência à compaixão que emerge quando o ser humano renuncia à violência. A remissão a Gandhi situa a CNV na tradição filosófico-política da *ahimsa*. Pelizzoli (2012, p. 6-7) sublinha que a CNV "inspira-se filosoficamente nesta tradição, aurindo também outros saberes de modelos comunicacionais de paz", e que "é preciso questionar e alargar o conceito de violência, no sentido de tirá-lo do âmbito extremamente reduzido da violência criminal 'do bandido e do assassinato', e pensá-lo sistemicamente".

No plano das influências teóricas diretas, a psicologia humanística de Carl Rogers (2009) é determinante. Rogers desenvolveu a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), fundada no pressuposto de que todo ser humano possui uma tendência atualizante facilitada pela escuta empática, pela aceitação incondicional e pela congruência do facilitador. Santos (2025, p. 5) observa que Rogers foi o precursor de uma nova forma de se relacionar com os pacientes e que a ACP constituiu a principal inspiração para que Rosenberg elaborasse a Comunicação Não Violenta. A empatia, na CNV, não é mera técnica: é condição ontológica do diálogo autêntico.

A segunda influência estruturante é a pedagogia dialógica de Paulo Freire (2005), que concebe o diálogo como práxis libertadora, radicalmente oposta ao modelo da educação bancária, no qual o educando é tratado como receptor passivo de conteúdos. Rodrigues e Castilho Junior (2022, p. 44) explicitam essa conexão ao destacar que não há consenso sem diálogo, e que a disposição dialógica autêntica exige dos sujeitos amor ao mundo e aos semelhantes, fé na capacidade humana e humildade como postura fundamental de abertura ao outro. A pedagogia freireana reforça, assim, a convicção rosenberguiana de que a transformação social passa pela qualidade das interações comunicacionais, e não apenas pela modificação de estruturas externas.

Um dos pressupostos epistemológicos centrais da CNV é a distinção entre violência manifesta e violência estrutural na linguagem. Rosenberg denomina "comunicação alienante da vida" os padrões linguísticos que, embora naturalizados, operam como mecanismos de desconexão e dominação: julgamentos moralizantes, negação de responsabilidade pessoal e exigências disfarçadas de pedidos. O autor situa a origem desses padrões em concepções históricas da natureza humana que, ao longo de

séculos, enfatizaram a maldade e as deficiências inatas dos seres humanos como pressupostos explicativos do comportamento social (Rosenberg, 2006, p. 10).

Pelizzoli (2012, p. 1) aprofunda essa perspectiva ao argumentar que a comunicação, enquanto linguagem, precisa ser compreendida antes de tudo como dimensão ontológica e constitutiva da existência humana — e não meramente como instrumento de contato entre sujeitos já plenamente formados. A CNV transcende, assim, o estatuto de técnica para afirmar-se como filosofia prática: Pelizzoli (2012, p. 16) a caracteriza como um método e um modo de ver as relações humanas cujo veículo principal é a qualidade da comunicação, posição corroborada por Rodrigues e Castilho Junior (2022, p. 42), para quem a não violência é antes uma filosofia de vida do que uma técnica dialógica, na medida em que influencia diretamente a forma como os sujeitos atuam e se relacionam.

A CNV transcende, assim, o estatuto de técnica para afirmar-se como filosofia prática. Pelizzoli (2012, p. 16) a define como "uma filosofia prática, um método, e um modo de ver as relações humanas que tem como veículo principal a boa comunicação". Rodrigues e Castilho Junior (2022, p. 42) corroboram: "a não-violência é mais do que uma técnica dialógica, se trata de uma filosofia de vida que influencia diretamente na atuação dos sujeitos".

Compreendida em sua dimensão filosófica e em suas raízes teóricas, a CNV não se apresenta como um conjunto abstrato de princípios, mas como um modelo comunicacional operacionalizável por meio de componentes estruturados que traduzem, na prática do diálogo, os valores de empatia, responsabilidade e reconhecimento mútuo que lhe são constitutivos. É essa articulação entre fundamento filosófico e método aplicável que confere à CNV relevância singular para contextos institucionais como a mediação judicial e que exige, portanto, uma análise detida de seus quatro componentes.

2.1 OS QUATRO COMPONENTES DA CNV

O modelo comunicacional de Rosenberg estrutura-se em quatro componentes interdependentes: observação, sentimentos, necessidades e pedidos. Eles funcionam tanto como guia para a expressão honesta quanto como roteiro para a escuta empática. Rosenberg (2019, p. 9) sintetiza a finalidade do processo em duas perguntas: "O que está vivo em nós?" e "O que podemos fazer para tornar a vida mais maravilhosa?". Pelizzoli (2012, p. 12) detalha os componentes como sequência orientadora: "Quais as ações concretas que estamos observando que estão afetando nosso bem-estar; Como nos sentimos em relação ao que estamos observando; Quais as necessidades, valores, desejos, etc., que estão criando nossos sentimentos; Quais as ações concretas que estamos demandando de modo a enriquecer nossas vidas". Esses componentes não operam como etapas mecânicas, mas como dimensões interconectadas de uma disposição comunicacional orientada à conexão.

O primeiro componente, a observação, consiste em descrever o que efetivamente ocorre sem misturar a descrição com avaliações. Rosenberg (2006, p. 11) adverte: "se misturamos a avaliação com a observação, reduziremos a probabilidade de que a outra pessoa entenda o que pretendemos transmitir-lhe". Esse exercício encontra paralelo na teoria dos atos de fala de Austin e Searle. Austin (1990) demonstrou que a linguagem não apenas descreve estados de coisas, mas realiza ações: os enunciados são também performativos. Searle (1969) sistematizou os atos ilocucionários — assertivos, diretivos, expressivos —, evidenciando que todo ato de fala carrega uma força que determina sua recepção pelo interlocutor. A observação na CNV corresponde a um ato predominantemente assertivo que busca reduzir a carga avaliativa dos julgamentos. Pelizzoli (2012, p. 13) aprofunda ao afirmar que "deve-se diferenciar entre 'juízos de fato' [...] de juízos moralistas, que catalogam o outro ou sua ação", e que esta é "a porta de entrada principal do encontro, pois se errarmos aí, todo o resto começa a ficar prejudicado".

O segundo componente é a identificação de sentimentos. Rosenberg (2006, p. 14-15) opera uma distinção crucial entre sentimentos autênticos e pseudossentimentos: dizer "sinto que sou insignificante" não expressa um sentimento, mas uma interpretação; o sentimento correspondente seria "sinto-me triste". Pelizzoli (2012, p. 14) observa que "nossa cultura não nos ensinou a ter transparência com nossas emoções e sentimentos, pois cremos em geral que é sinal de fraqueza tê-los ou expressá-los". Santos (2025, p. 8) complementa que "há uma facilidade maior da conexão de uns com os outros quando existe o desenvolvimento de um vocabulário de sentimentos".

O terceiro componente, as necessidades, constitui o núcleo axiológico da CNV. Para Rosenberg (2006, p. 18), "todos os juízos, críticas e diagnósticos que emitimos são expressões de nossas próprias necessidades", e "quanto mais diretamente conectemos nossos sentimentos com nossas necessidades, mais fácil será que os demais respondam de forma compassiva". Pelizzoli (2012, p. 15) corrobora: "para a CNV, os sentimentos estão colados às necessidades". Essa concepção dialoga com a teoria de Max-Neef, que distingue necessidades humanas fundamentais, universais e finitas, dos satisfatores culturalmente contingentes, convergência compartilhada pela hierarquia de Maslow (1987). O conflito, nessa perspectiva, reside não nas necessidades comuns, mas nas estratégias incompatíveis para atendê-las.

O quarto componente, os pedidos, coroa a sequência comunicacional. Rosenberg (2006, p. 21, 25) insiste em que sejam expressos em linguagem de ação positiva, formulados de modo específico e exequível. A distinção entre pedido e exigência é a pedra angular do componente: para o autor, quando alguém percebe que está sendo compelido a algo, restam-lhe apenas duas saídas, a submissão ou a rebeldia (Rosenberg, 2006, p. 24). Pelizzoli (2012, p. 15-16) reforça essa perspectiva ao destacar que a exigência carrega consigo elementos de violência, humilhação e indiferença à escuta do outro. Rodrigues e Castilho Junior (2022, p. 43) são igualmente enfáticos ao sublinhar que pedido e exigência

são categorias inconciliáveis, sendo indispensável que o interlocutor perceba com clareza que está diante de uma solicitação genuína, e não de uma imposição velada. Essa distinção tem implicações diretas para a mediação judicial, em que as partes frequentemente formulam pretensões como exigências.

Pelizzoli (2012, p. 11) adverte que a CNV não é um instrumento de persuasão ou de indução de comportamentos, mas uma abordagem voltada à pacificação das relações e à construção de respostas que contemplem as necessidades de todos os envolvidos. Nessa mesma direção, Rodrigues e Castilho Junior (2022, p. 46-47) concluem que a CNV não apenas integra o arsenal técnico da mediação, mas compõe seu próprio núcleo principiológico, na medida em que o objetivo central de uma sessão mediativa é precisamente auxiliar as partes a se reconectarem por meio da compreensão de seus reais interesses e necessidades.

2.2 DIMENSÃO FILOSÓFICA DA CNV: LINGUAGEM, ALTERIDADE E RECONHECIMENTO

A fundamentação filosófica da CNV encontra ressonância profunda na ética da alteridade de Emmanuel Lévinas (2008), para quem a responsabilidade pelo outro é a estrutura originária da subjetividade. Lévinas inverte a direção da ética ocidental: parte do *rosto* do outro, presença irredutível que interpela e exige resposta antes de qualquer deliberação racional. A empatia rosenberguiana partilha essa estrutura. Rosenberg (2006, p. 28; 27) afirma que "o elemento-chave da empatia é a presença" e que "a empatia exige que esvaziemos nossa mente e escutemos com todo o nosso ser a outra pessoa". Esse esvaziamento corresponde, na linguagem levinasiana, à deposição do eu soberano diante da vulnerabilidade alheia. Pelizzoli (2012, p. 5) explicita a conexão ao afirmar que, para a CNV e a ética da alteridade, "a questão não é como evitar a mudança, a diferença, mas como lidar bem com ela".

A categoria do reconhecimento, central em Axel Honneth (2009), oferece outro eixo articulador. Honneth sustenta que a identidade pessoal depende de relações intersubjetivas de reconhecimento recíproco em três esferas: amor, direito e solidariedade. A CNV opera sobre essa dinâmica: ao propor que os interlocutores reconheçam mutuamente sentimentos e necessidades, viabiliza a restituição do reconhecimento. Rosenberg (2006, p. 49) articula: "ao escutar os sentimentos e necessidades do outro, reconhecemos nossa comum humanidade". Rodrigues e Castilho Junior (2022, p. 42) reforçam essa leitura ao definir a CNV como proposta que busca "o equilíbrio, e aceitação do outro, criando um espaço em que seja seguro falhar, entender e não entender".

A teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas (2012) constitui o terceiro eixo filosófico relevante. Habermas distingue a ação estratégica , orientada ao êxito, na qual o interlocutor é tratado como meio da ação comunicativa orientada ao entendimento mútuo, na qual a linguagem funciona

como *medium* de coordenação baseado em pretensões de validade. A CNV compartilha a convicção de que a comunicação orientada ao entendimento é qualitativamente distinta da orientada à imposição.

Rosenberg (2006, p. 48) descreve a comunicação alienante como aquela que " nos levam a falar e a nos comportar de maneiras que ferem aos outros e a nós mesmos". Esse conceito se refere ao uso de julgamentos morais que sugerem que quem age de forma diferente dos nossos valores está equivocado ou é considerado ruim, utilizando uma linguagem que divide e classifica as pessoas. Segundo Habermas, tal postura representa um exemplo da racionalidade instrumental invadindo o mundo da vida. Rosenberg (2006, p. 25) sintetiza o antídoto: "nosso objetivo é uma relação baseada na honestidade e na empatia". Uma referência à filosofia de Wittgenstein (2009) é igualmente pertinente: nas *Investigações Filosóficas*, o significado das palavras é determinado por seu uso em contextos específicos: os jogos de linguagem.

A CNV pode ser compreendida como proposição de um novo jogo de linguagem, com regras próprias: observar sem julgar, nomear sentimentos sem acusar, identificar necessidades sem culpabilizar, formular pedidos sem exigir. Rosenberg (2006, p. 55) captura essa ideia ao afirmar que a CNV "potencializa nossa consciência do condicionamento cultural que nos influencia" e que "situar esse condicionamento sob a luz da consciência constitui um passo fundamental para nos liberarmos de sua opressão".

A convergência entre esses referenciais permite sustentar que a CNV não é uma técnica avulsa de gestão de conflitos, mas um arcabouço comunicacional fundado em premissas éticas robustas: a responsabilidade pelo outro (Lévinas), o reconhecimento recíproco como condição de justiça (Honneth), a orientação ao entendimento como alternativa à racionalidade instrumental (Habermas) e a consciência dos jogos de linguagem (Wittgenstein).

Pelizzoli (2012, p. 5) sintetiza a CNV como uma ótica e uma ética prática que convida os interlocutores a se posicionarem para além da moral dicotômica, sem negar valores e responsabilidades, mas superando a lógica binária do bem e do mal. Rodrigues e Castilho Junior (2022, p. 48) convergem ao afirmar que não há justiça efetiva sem diálogo, e que a CNV, compreendida como elemento integrante e condicionante do diálogo pacificador, constitui o fator de maior relevância na construção de soluções consensuais para os conflitos. Essas premissas fundamentam a proposição central deste artigo: a de que a CNV pode e deve ser integrada ao sistema de justiça como ferramenta estratégica de qualificação do diálogo nos processos de autocomposição, contribuindo para a construção de espaços nos quais as partes não sejam tratadas como adversárias a serem derrotadas, mas como interlocutoras cujas necessidades merecem reconhecimento. Para que essa integração seja possível, contudo, é necessário compreender o marco normativo que regula a autocomposição no Brasil e o papel institucional que os Cejuscs desempenham como locus privilegiado de aplicação dessas abordagens comunicacionais.

3 MARCO NORMATIVO DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO: O PAPEL DOS CEJUSCS

A compreensão das bases teóricas e filosóficas da CNV evidencia que a qualidade comunicacional dos procedimentos de autocomposição é condição determinante para a produção de acordos legítimos e duradouros. Para que essa abordagem possa ser efetivamente incorporada ao sistema de justiça brasileiro, contudo, é indispensável conhecer o arcabouço normativo e institucional que regula a mediação e a conciliação no âmbito do Poder Judiciário.

3.1 BASE LEGISLATIVA: CPC/2015 E LEI DE MEDIAÇÃO (LEI Nº 13.140/2015)

O Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015) introduziu mecanismos para fomentar a autocomposição, como a obrigatoriedade da audiência de conciliação ou mediação prevista no art. 334. Essa audiência deve ser designada pelo juiz se a petição inicial atender aos requisitos essenciais, com antecedência mínima de 30 dias, visando promover o diálogo inicial entre as partes. Estudos recentes analisam sua obrigatoriedade, destacando conflitos com o art. 27 da Lei de Mediação e a necessidade de triagem para evitar sobrecarga judicial.

> O Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015) trouxe como novo meio de estímulo à solução consensual de conflitos uma audiência obrigatória de mediação ou conciliação judicial como um dos primeiros atos do processo. A audiência é dispensada apenas nas hipóteses elencadas no art. 334, § 4o , quais sejam, se ambas as partes manifestarem expressamente desinteresse na composição consensual (tendo passado a ser prevista, justamente para esse fim, a manifestação de interesse ou desinteresse como elemento obrigatório da petição inicial) ou quando não se admitir a autocomposição (Reis; Lara, 2022, p. 2) .

O art. 6º do CPC estabelece que todos os sujeitos do processo devem cooperar para uma decisão de mérito justa e efetiva em tempo razoável. Esse princípio reforça a autocomposição ao exigir colaboração ativa, como esclarecimentos prévios e prevenção de nulidades desnecessárias. Doutrina recente enfatiza sua relação com a mediação, promovendo um modelo colaborativo que reduz litigiosidade.

A Lei nº 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, regulamenta a mediação judicial e extrajudicial, definindo procedimentos para solução consensual de conflitos. Ela permite mediação em qualquer fase processual e prevê formatos comunitários, escolares e em cartórios, atuando como política pública de acesso à justiça.

O mediador facilita o diálogo sem propor soluções, exigindo capacitação e confiança das partes (art. 11 da Lei 13.140/2015), enquanto o conciliador sugere acordos diretamente. Ambos demandam competências técnicas como imparcialidade e éticas como lisura e confidencialidade, conforme

códigos de ética judiciais. Na prática do CPC, atuam na audiência inicial com deveres de não coagir ou decidir pelas partes.

3.2 OS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSCS)

A criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) está diretamente vinculada à transformação do paradigma tradicional de resolução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário brasileiro. Com o aumento significativo da judicialização e a consequente sobrecarga do sistema de justiça, tornou-se necessário desenvolver mecanismos institucionais capazes de ampliar o acesso à justiça e promover soluções mais céleres e adequadas para os conflitos sociais. Nesse contexto, a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, consolidando a mediação e a conciliação como instrumentos centrais dessa política pública (Rubiano, 2021).

Os CEJUSCs são instituições criadas para promover políticas judiciais que incentivam acordos e cultivam uma cultura de solução consensual de divergências. Integrados ao sistema judicial, esses centros realizam sessões de mediação e conciliação com profissionais especializados, envolvendo as partes diretamente no desenvolvimento da resolução dos litígios. O método adotado pelos CEJUSCs marca uma significativa transformação frente ao modelo adversarial tradicional, destacando o diálogo, a colaboração e o envolvimento das partes na decisão sobre o resultado do conflito.

Sob a perspectiva do acesso à justiça, os CEJUSCs também podem ser compreendidos como instrumentos voltados à democratização do sistema jurídico. O acesso à justiça não deve ser interpretado apenas como o direito formal de ingressar em juízo, mas como a possibilidade efetiva de obtenção de soluções justas e adequadas para os conflitos sociais. Nesse sentido, os métodos consensuais de resolução de disputas contribuem para ampliar as possibilidades de tutela de direitos, permitindo que os cidadãos solucionem seus conflitos por meios menos burocráticos, mais céleres e potencialmente mais satisfatórios (Paz; Meleu, 2017).

Além disso, os CEJUSCs podem ser compreendidos como política pública judiciária voltada à melhoria da eficiência institucional. A implementação desses centros busca não apenas ampliar o acesso à justiça, mas também racionalizar o funcionamento do sistema judicial, reduzindo o volume de processos litigiosos e promovendo soluções mais rápidas e eficazes para os conflitos. Pesquisas empíricas indicam que a atuação desses centros contribui para o aumento do número de acordos e para a melhoria da gestão do fluxo processual, especialmente quando as tentativas de conciliação são realizadas em momentos processuais mais adequados (Marques Filho, 2022).

Por fim, a política pública representada pelos CEJUSCs também se relaciona com a promoção de uma cultura de pacificação social. A mediação e a conciliação, quando institucionalizadas no âmbito do Poder Judiciário, passam a funcionar como instrumentos de transformação das relações sociais,

incentivando soluções cooperativas e contribuindo para a construção de uma cultura de diálogo e de cidadania. Dessa forma, os CEJUSCs não apenas auxiliam na resolução de conflitos individuais, mas também desempenham um papel relevante na consolidação de práticas jurídicas voltadas à efetivação dos direitos e à promoção da justiça social (Rodrigues, 2019).

3.3 DESAFIOS DA INSTITUCIONALIZAÇÃO DA JUSTIÇA CONSENSUAL ATRAVÉS DO CEJUSC

As críticas ao funcionamento dos CEJUSCs podem ser compreendidas a partir de evidências empíricas que indicam limites estruturais e culturais à consolidação da autocomposição no sistema de justiça brasileiro. Pesquisa empírica realizada no CEJUSC da cidade de Natal demonstrou que uma parcela significativa das audiências de conciliação não resulta em acordo, revelando obstáculos práticos à efetividade da política judiciária de resolução consensual de conflitos. Entre os fatores identificados, destaca-se o fato de que, em **75,5% das audiências, a parte ré comparecia sem qualquer proposta de acordo,** o que evidencia baixa disposição real para negociação e esvazia a finalidade conciliatória do procedimento (Marciel, 2020).

A adoção obrigatória de mecanismos de resolução consensual de conflitos pode, em determinadas circunstâncias, cumprir mais uma função administrativa de redução do volume de processos do que propriamente proporcionar uma solução efetivamente adequada às controvérsias apresentadas pelas partes. Quando a mediação ou a conciliação passam a ser implementadas prioritariamente como instrumentos de gestão da litigiosidade e de racionalização do funcionamento do sistema judicial, corre-se o risco de que tais procedimentos sejam esvaziados de sua dimensão deliberativa e dialógica, tornando-se meras etapas formais do processo. Nesse cenário, parte da literatura crítica alerta para a possibilidade de surgimento de uma forma de justiça considerada inferior ou simplificada, frequentemente denominada *second class justice*, na qual determinados conflitos são encaminhados a soluções consensuais não necessariamente por sua adequação ao caso concreto, mas sobretudo pela necessidade institucional de reduzir a sobrecarga do Poder Judiciário. (Nunes; Lucon; Wolkart, 2020).

Além disso, o estudo aponta a persistência de uma **cultura do litígio profundamente enraizada na sociedade e entre os operadores do direito,** marcada pela crença de que a decisão judicial proferida por um magistrado seria mais legítima ou adequada do que a solução construída pelas próprias partes. Tal percepção contribui para reduzir a adesão efetiva aos mecanismos consensuais e ajuda a explicar a diminuição dos índices de conciliação observados nos relatórios do Poder Judiciário. Dessa forma, os resultados do estudo empírico indicam que, embora os CEJUSCs representem uma importante política pública de acesso à justiça e pacificação social, sua efetividade depende de transformações institucionais e culturais que ultrapassam a simples criação de estruturas

formais de mediação e conciliação no Judiciário (Marciel, 2020). Esse diagnóstico aponta para uma dimensão que o arcabouço normativo, por si só, não é capaz de endereçar: a qualidade da linguagem e das interações comunicacionais que se estabelecem no interior dos procedimentos consensuais. Compreender as interfaces entre linguagem, eficiência processual e cultura de paz torna-se, portanto, condição indispensável para identificar de que modo a CNV pode contribuir para superar os limites aqui identificados.

4 LINGUAGEM, EFICIÊNCIA PROCESSUAL E CULTURA DE PAZ: INTERFACES TEÓRICAS E JURÍDICAS

A efetividade da autocomposição não se resolve apenas no plano legislativo ou estrutural: ela depende, de maneira determinante, da qualidade das interações que se estabelecem entre as partes no interior dos procedimentos consensuais. Essa constatação desloca o olhar para dimensões que o direito processual contemporâneo tem progressivamente incorporado à sua agenda teórica: a linguagem como elemento constitutivo da realidade jurídica, a eficiência como categoria qualitativa e não apenas quantitativa, e a cultura de paz como horizonte normativo capaz de orientar a transformação das práticas institucionais. A presente seção examina essas três interfaces, argumentando que elas convergem para um mesmo ponto: a necessidade de um sistema de justiça que reconheça na qualidade comunicacional do encontro entre as partes não um aspecto acessório do procedimento, mas uma condição estruturante de sua legitimidade e efetividade.

4.1 LINGUAGEM E DIREITO: A DIMENSÃO PERFORMATIVA DO DISCURSO JURÍDICO

A relação entre linguagem e direito tem sido compreendida, na teoria contemporânea, como uma dimensão constitutiva da própria realidade jurídica, e não apenas como um instrumento neutro de transmissão de normas. A partir da chamada virada linguística, autores como Ludwig Wittgenstein demonstraram que o significado das palavras está associado aos seus usos nos diferentes “jogos de linguagem”, o que implica reconhecer que o direito se constrói por meio de práticas discursivas socialmente situadas (Wittgenstein, 2009). Nesse mesmo sentido, a teoria dos atos de fala desenvolvida por J. L. Austin evidenciou que certos enunciados não apenas descrevem a realidade, mas realizam ações, produzindo efeitos concretos no mundo social, no qual decisões, sentenças e atos processuais possuem caráter performativo e produzem consequências normativas (Austin, 1990). A linguagem jurídica, portanto, não apenas representa o direito, mas participa ativamente de sua produção e institucionalização.

Essa dimensão performativa do discurso jurídico também revela que o direito constitui um espaço de poder, no qual diferentes atores disputam a possibilidade de definir sentidos, narrativas e interpretações juridicamente legítimas. O processo judicial, estruturado por regras formais e por uma

linguagem técnica especializada, frequentemente reproduz assimetrias entre os participantes, podendo silenciar determinados sujeitos ou reduzir a capacidade de expressão de grupos socialmente vulneráveis. A crítica contemporânea ao formalismo jurídico destaca justamente que o processo não pode ser compreendido apenas como um mecanismo técnico de aplicação de normas, mas como um espaço discursivo em que argumentos, narrativas e interpretações são construídos e disputados (Nunes, 2010). Nesse contexto, a incorporação das reflexões da teoria discursiva e da filosofia da linguagem permitiu repensar o processo como um espaço dialógico orientado à participação das partes e à construção compartilhada das decisões.

Essa perspectiva dialoga diretamente com a teoria da ação comunicativa desenvolvida por Jürgen Habermas, segundo a qual a legitimidade das decisões jurídicas depende da possibilidade de que os participantes do processo se envolvam em práticas argumentativas orientadas ao entendimento mútuo, e não apenas à imposição estratégica de interesses (Habermas, 1997).

No âmbito do processo judicial e dos procedimentos consensuais de resolução de conflitos, é importante reconhecer que a presença ou ausência de assistência jurídica pode influenciar significativamente a compreensão das partes acerca de seus direitos, deveres e das consequências jurídicas das decisões tomadas. Embora o ordenamento jurídico brasileiro admita, em determinados procedimentos, a participação das partes sem a obrigatoriedade de advogado, essa possibilidade não elimina as dificuldades decorrentes da linguagem técnica que caracteriza o discurso jurídico.

A terminologia própria do direito, composta por conceitos normativos, categorias dogmáticas e expressões processuais específicas, pode representar um obstáculo relevante para pessoas que não possuem formação jurídica, dificultando a plena compreensão do conteúdo dos atos processuais e das implicações de eventuais acordos. Nesse contexto, a ausência de orientação técnica pode gerar assimetrias comunicacionais entre os participantes do procedimento, comprometendo a capacidade de avaliação informada das alternativas disponíveis e, consequentemente, afetando a qualidade do consentimento manifestado pelas partes no âmbito do processo ou da mediação.

A discussão acerca da obrigatoriedade da presença de advogado nos CEJUSCs envolve o tensionamento entre a política pública de estímulo à autocomposição e as garantias constitucionais de acesso à justiça e defesa técnica. Nessa perspectiva, a atuação do advogado seria essencial para assegurar equilíbrio entre as partes e evitar que indivíduos sem formação jurídica realizem acordos desvantajosos por desconhecimento da legislação aplicável. Assim, a crítica à dispensa do profissional da advocacia nos CEJUSCs parte da premissa de que a assistência jurídica qualificada constitui elemento estruturante do acesso efetivo à justiça e da proteção da cidadania (Telles, 2019).

Assim, a comunicação processual deve ser estruturada de forma a favorecer condições de igualdade discursiva, garantindo que as partes possam apresentar razões, contestar argumentos e participar efetivamente da formação da decisão. Nesse sentido, a valorização da mediação, da

conciliação e de práticas processuais dialógicas também pode ser compreendida como uma tentativa de deslocar o foco do processo da lógica puramente adversarial para uma lógica comunicativa orientada à construção de soluções legítimas e socialmente compartilhadas.

4.2 EFICIÊNCIA JURISDICIONAL: PARA ALÉM DA CELERIDADE

A noção de eficiência no direito processual contemporâneo não se limita à dimensão meramente quantitativa da atividade jurisdicional, associada à rapidez na tramitação dos processos ou à redução do acervo judicial. A literatura recente tem destacado que a eficiência deve ser compreendida também em uma dimensão qualitativa, relacionada à capacidade do sistema de justiça de oferecer respostas adequadas aos conflitos sociais. Nesse sentido, o princípio da eficiência processual envolve tanto a racionalização do tempo e dos recursos do sistema quanto a produção de decisões capazes de efetivamente solucionar os problemas que deram origem ao litígio. Essa perspectiva ganha relevância especialmente após o Código de Processo Civil de 2015, que reforça a necessidade de um processo orientado à cooperação, à solução adequada dos conflitos e à promoção de métodos autocompositivos (Watanabe, 2011).

A partir dessa compreensão, a eficiência passa a ser concebida também como adequação do procedimento ao tipo de conflito apresentado, ideia frequentemente associada ao conceito de tutela jurisdicional adequada. Esse conceito pressupõe que diferentes conflitos demandam diferentes instrumentos de resolução, sendo inadequado tratar todos os casos exclusivamente por meio da decisão adjudicada tradicional.

A lógica da chamada “justiça multiportas”, amplamente difundida na literatura processual contemporânea, sustenta que o sistema de justiça deve oferecer múltiplos caminhos procedimentais, tais como mediação, conciliação, negociação e arbitragem, permitindo que cada conflito seja encaminhado ao método mais apropriado para suas características (Watanabe, 2011). Nesse contexto, a eficiência não se mede apenas pelo número de processos julgados, mas pela capacidade institucional de direcionar cada controvérsia ao procedimento mais apto a produzir uma solução efetiva.

Nesse cenário, a autocomposição qualificada surge como uma expressão relevante da eficiência material do sistema de justiça. Diferentemente da solução meramente formal proporcionada por uma sentença judicial, os métodos consensuais possibilitam que as próprias partes construam soluções que atendam de maneira mais direta aos seus interesses e necessidades. A mediação, por exemplo, permite que aspectos relacionais e comunicacionais do conflito sejam trabalhados, o que frequentemente contribui para soluções mais duradouras e socialmente adequadas.

A avaliação da eficiência dos métodos consensuais, contudo, exige indicadores distintos daqueles tradicionalmente utilizados para medir o desempenho da jurisdição estatal. Para além da quantidade de acordos celebrados, a literatura aponta outros critérios relevantes, como o índice de

cumprimento espontâneo dos acordos firmados, o grau de satisfação das partes com o procedimento e a capacidade do processo de prevenir a reincidência do conflito.

Pesquisas divulgadas pelo Conselho Nacional de Justiça apontam que a avaliação da mediação e da conciliação deve considerar critérios como a qualidade da solução obtida, a satisfação das partes e o cumprimento efetivo do acordo, pois esses elementos refletem de maneira mais precisa a efetividade do procedimento consensual. Nesse sentido, a literatura recente tem enfatizado que a mediação não pode ser analisada apenas a partir de métricas quantitativas de produtividade, já que sua principal finalidade é promover soluções duradouras e restaurar a comunicação entre os envolvidos no conflito, o que tende a aumentar o grau de adesão voluntária às decisões construídas pelas próprias partes. (CNJ, 2022).

Esses indicadores refletem uma compreensão mais ampla da efetividade da justiça consensual, na qual a qualidade da solução e a transformação das relações entre as partes passam a ser elementos centrais de análise. Estudos sobre mediação judicial destacam que a construção participativa do acordo tende a aumentar o comprometimento das partes com seu cumprimento, além de contribuir para a pacificação social e para a prevenção de novos litígios (CNJ, 2013).

4.3 CULTURA DE PAZ E HUMANIZAÇÃO DA JUSTIÇA

A construção de uma cultura de paz tem sido apontada, nas últimas décadas, como um dos fundamentos normativos e éticos para a transformação das práticas institucionais de resolução de conflitos. A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) define a cultura de paz como um conjunto de valores, atitudes e comportamentos orientados para a prevenção da violência e para a solução pacífica de controvérsias por meio do diálogo e da cooperação (UNESCO, 1999).

Essa perspectiva foi posteriormente incorporada às diretrizes globais de desenvolvimento sustentável, especialmente no Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16 da Agenda 2030, que estabelece como meta a promoção de sociedades pacíficas, justas e inclusivas, com instituições eficazes e acessíveis à população (ONU, 2015). No campo jurídico, essa orientação tem repercutido diretamente na reorganização das políticas de tratamento de conflitos, incentivando a adoção de mecanismos que privilegiem o diálogo e a construção compartilhada de soluções.

> Promover uma Cultura de Paz depende de vários fatores e esforços paralelos. Entre eles está educar-nos e também educar uns aos outros para a paz. Falar de uma educação para a paz, no entanto, pode parecer redundante quando pensamos que uma educação adequada deveria naturalmente promover atitudes e uma sociedade pacífica. O caso é que até mesmo sociedades que se consideravam as mais "bem educadas", ou civilizadas, como as sociedades européias, não evitaram atrocidades como as duas Grandes Guerras (Rabbani, 2003, p. 63).

Essa perspectiva aproxima-se das reflexões desenvolvidas no campo da educação para a paz e da cultura de paz promovida por organismos internacionais como a UNESCO, que enfatizam a necessidade de uma transformação mais profunda das práticas sociais e institucionais. Não se trata apenas de transmitir conteúdos ou conhecimentos, mas de formar sujeitos capazes de lidar com conflitos de maneira construtiva e não violenta. Nesse contexto, a educação para a paz envolve também o desenvolvimento de habilidades comunicacionais e emocionais que permitam às pessoas reconhecer necessidades, administrar divergências e construir soluções compartilhadas. Assim, a cultura de paz exige um esforço coletivo que ultrapassa os limites da escola ou da educação formal, alcançando também instituições sociais, políticas públicas e práticas profissionais.

Sob essa ótica, a promoção de uma cultura de paz no sistema de justiça implica repensar a própria linguagem e a forma como os conflitos são tratados institucionalmente. O direito tradicionalmente estruturou-se a partir de uma lógica adversarial, contudo, a perspectiva da cultura de paz propõe uma mudança de paradigma, valorizando práticas que privilegiem o diálogo, a escuta e a construção conjunta de soluções. Nesse sentido, a educação para a paz não deve ser entendida apenas como um projeto pedagógico, mas como um princípio orientador de práticas sociais e institucionais, capaz de influenciar também a maneira como operadores do direito, mediadores e magistrados conduzem os processos de resolução de conflitos.

Nesse contexto, a cultura de paz orienta o chamado sistema multiportas de justiça, no qual diferentes métodos de resolução de conflitos são disponibilizados de forma integrada para que cada controvérsia possa ser encaminhada ao procedimento mais adequado às suas características. A lógica que sustenta esse modelo rompe com a centralidade exclusiva da decisão adjudicada e reconhece que muitos conflitos podem ser mais adequadamente tratados por meio da mediação, da conciliação ou da negociação, especialmente quando envolvem relações continuadas ou dimensões comunicacionais relevantes.

Essa mudança de paradigma também implica reconhecer que o processo não é apenas um mecanismo técnico de aplicação do direito, mas um espaço de interação discursiva no qual a linguagem desempenha papel central na construção das soluções jurídicas. A promoção da cultura de paz, nesse sentido, exige uma transformação das práticas comunicacionais do sistema de justiça, deslocando o foco de uma linguagem estritamente adversarial para uma comunicação orientada ao entendimento e à reconstrução das relações sociais.

Também deve-se destacar o movimento contemporâneo de humanização da justiça, que busca superar a visão tradicional do jurisdicionado como mero objeto da atuação estatal. Em um modelo humanizado de justiça, as partes passam a ser reconhecidas como sujeitos ativos do processo, capazes de participar da construção das soluções que afetarão suas próprias vidas.

Souza e Silva (2016) indicam que a atuação dos operadores do direito deve ultrapassar a lógica estritamente técnica, incorporando práticas de escuta e cuidado no contato com os jurisdicionados. O acolhimento é descrito como uma prática essencial para humanizar a justiça, pois muitos cidadãos que procuram o sistema judicial encontram dificuldades para expressar seus problemas e compreender os procedimentos jurídicos, o que exige uma postura mais sensível e comunicativa dos profissionais do direito.

Esse deslocamento implica a valorização de práticas institucionais baseadas no acolhimento, na escuta empática e no reconhecimento das experiências e narrativas das pessoas envolvidas no conflito. Tais práticas não representam apenas uma mudança de postura individual dos operadores do direito, mas uma reconfiguração mais ampla da cultura institucional do sistema de justiça, na qual a legitimidade das decisões passa a depender também da qualidade das interações comunicativas estabelecidas ao longo do procedimento.

Nesse cenário, a CNV é importante ferramenta para aproximar os objetivos de eficiência institucional e humanização das práticas jurídicas. A CNV propõe um modelo comunicacional baseado na identificação de sentimentos, necessidades e pedidos claros, promovendo formas de diálogo que reduzem a escalada do conflito e ampliam as possibilidades de compreensão mútua (Rosenberg, 2006).

Ao ser incorporada em práticas de mediação, conciliação e gestão de conflitos, essa abordagem permite conciliar valores que muitas vezes são percebidos como antagônicos no sistema de justiça: de um lado, a necessidade de eficiência e resolução efetiva das controvérsias; de outro, a promoção de interações mais respeitosas, empáticas e participativas entre os sujeitos envolvidos. Assim, ao retomar a centralidade da linguagem como elemento estruturante das práticas jurídicas, a cultura de paz e a humanização da justiça apontam para um modelo de sistema de resolução de conflitos no qual a eficiência não se mede apenas pela rapidez das decisões, mas também pela qualidade das relações e pela capacidade de produzir soluções socialmente legítimas e duradouras.

5 CONCLUSÕES

O percurso investigativo desenvolvido ao longo deste artigo permite retomar o problema de pesquisa com maior densidade argumentativa: a CNV não apenas dispõe de bases teóricas suficientes para legitimar sua inserção no Poder Judiciário, como também oferece potencialidades concretas para qualificar os processos de autocomposição nos Cejuscs, desde que compreendida não como técnica pontual, mas como arcabouço comunicacional fundado em pressupostos éticos e filosóficos consistentes. A investigação demonstrou que a pertinência dessa proposição repousa sobre três eixos interdependentes, que correspondem aos objetivos específicos formulados na introdução e cujos achados merecem ser sintetizados.

O primeiro eixo diz respeito aos fundamentos teóricos da CNV. A análise empreendida na segunda seção evidenciou que o modelo rosenberguiano não se esgota em seus quatro componentes operacionais, mas se sustenta sobre raízes filosóficas de considerável profundidade. As heranças da psicologia humanística de Carl Rogers (2009), da pedagogia dialógica de Paulo Freire e da tradição gandhiana da *ahimsa* convergem para situar a CNV em uma perspectiva que concebe o diálogo não como instrumento de gestão de interesses, mas como condição ontológica da coexistência humana. A fundamentação filosófica ampliada, pela ética da alteridade de Lévinas, pela teoria do reconhecimento de Honneth, pela ação comunicativa de Habermas e pela consciência dos jogos de linguagem de Wittgenstein, confere ao modelo uma robustez epistemológica que o distingue de abordagens meramente procedimentais de resolução de conflitos. Esse conjunto teórico estabelece que a empatia, o reconhecimento mútuo e a orientação ao entendimento não são valores opcionais ou acessórios da mediação: são condições de possibilidade para que o encontro entre as partes produza acordos legítimos e duradouros.

O segundo eixo remete ao marco normativo da autocomposição no Brasil e ao papel institucional dos Cejuscs. A terceira seção demonstrou que o ordenamento jurídico brasileiro construiu, nas últimas décadas, um robusto sistema de justiça consensual, ancorado na Resolução nº 125/2010 do CNJ, no CPC/2015 e na Lei nº 13.140/2015. Esse arcabouço normativo não apenas autoriza, mas incentiva a mediação e a conciliação como formas privilegiadas de tratamento de conflitos, reconhecendo que a autocomposição pode ser, em muitos casos, mais eficiente e mais justa do que a adjudicação contenciosa. Os Cejuscs materializam esse projeto institucional. Contudo, os dados empíricos examinados revelam que a existência de estruturas formais não é suficiente para garantir a qualidade do diálogo: a persistência da cultura do litígio, a baixa disposição real para negociação e o risco de que os procedimentos consensuais se convertam em *second class justice* indicam que a efetividade da política pública de autocomposição depende, de maneira determinante, da qualidade comunicacional dos procedimentos conduzidos nos Cejuscs. É precisamente nessa lacuna que a CNV revela seu maior potencial de contribuição.

O terceiro eixo articula linguagem, eficiência processual e cultura de paz. A quarta seção argumentou que a eficiência jurisdicional não pode ser reduzida à celeridade ou à quantidade de acordos celebrados: ela exige adequação qualitativa do procedimento, satisfação efetiva das partes e capacidade de prevenir a recorrência dos conflitos. A dimensão performativa da linguagem jurídica, analisada a partir de Austin e Wittgenstein, revelou que os enunciados produzidos no espaço da mediação não são neutros, eles constroem ou destroem possibilidades de entendimento. Nesse sentido, a CNV pode ser compreendida como uma proposta de reconfiguração dos jogos de linguagem que se estabelecem nos procedimentos consensuais, deslocando padrões de comunicação alienante, marcados por julgamentos, negação de responsabilidade e exigências, para um registro orientado ao

reconhecimento das necessidades e à construção compartilhada de soluções. A cultura de paz, por sua vez, emerge não apenas como horizonte normativo externo ao sistema jurídico, mas como princípio organizador interno da prestação jurisdicional humanizada, no qual a legitimidade das decisões passa a depender também da qualidade das interações comunicativas que as precedem.

A convergência desses três eixos permite responder ao problema de pesquisa de forma afirmativa e qualificada. As bases teóricas da CNV são suficientemente sólidas para sustentar sua aplicação no campo jurídico; sua inserção nos Cejuscs é não apenas compatível com o marco normativo vigente, mas pode potencializar os objetivos que esse marco estabelece; e as interfaces entre linguagem, eficiência e cultura de paz indicam que a qualificação comunicacional dos procedimentos de autocomposição constitui variável estratégica para a construção de um sistema de justiça mais efetivo e humanizado. A CNV, nesse sentido, oferece ao sistema de justiça algo que a norma não pode, por si só, proporcionar: uma gramática comunicacional orientada à conexão humana, ao reconhecimento da vulnerabilidade do outro e à construção de acordos que sejam expressão de necessidades genuínas, e não apenas de capitulações estratégicas.

Importa, por fim, reconhecer os limites desta investigação e apontar os caminhos que se abrem para pesquisas futuras. Por tratar-se de estudo bibliográfico de natureza qualitativa, as proposições aqui formuladas carecem de verificação empírica sistemática. Estudos que avaliem o impacto de programas de capacitação em CNV sobre os índices de acordo, de cumprimento espontâneo e de satisfação das partes nos Cejuscs constituem uma agenda de pesquisa prioritária. Igualmente relevante é a investigação sobre as condições institucionais, como a formação de mediadores, protocolos de acolhimento, supervisão das práticas, que favorecem ou obstaculizam a incorporação efetiva da abordagem no cotidiano dos procedimentos consensuais. A construção de indicadores qualitativos capazes de mensurar a humanização das práticas comunicacionais no sistema de justiça representa, também, um desafio metodológico que merece atenção acadêmica.

REFERÊNCIAS

AUSTIN, John Langshaw. Quando dizer é fazer: palavras e ação. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 9 fev. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2015b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 9 fev. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Justiça em Números 2024: ano-base 2023. Brasília, DF: CNJ, 2024. 448 p. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/04/justica-em-numeros-2024.pdf. Acesso em: 2 jan. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Manual de mediação judicial. Brasília, DF: CNJ, 2013.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156. Acesso em: 9 fev. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Estudos apresentam dados sobre eficiência do uso da mediação e conciliação na Justiça brasileira. Brasília, DF: CNJ, 2022. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/estudos-apresentam-dados-sobre-eficiencia-do-uso-mediacao-e-conciliacao-na-justica-brasileira/. Acesso em: 1 mar. 2026.

FREIRE, Paulo. Pedagogia do oprimido. 42. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

HABERMAS, Jürgen. Direito e democracia: entre facticidade e validade. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. v. 1. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

HABERMAS, Jürgen. Teoria do agir comunicativo. Tradução de Paulo Astor Soethe. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012. 2 v.

HONNETH, Axel. Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais. Tradução de Luiz Repa. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2009.

LÉVINAS, Emmanuel. Totalidade e infinito: ensaio sobre a exterioridade. Tradução de José Pinto Ribeiro. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2008.

MARCIEL, Regia Cristina Alves de Carvalho. A conciliação judicial frente à cultura do litígio: uma análise da motivação das partes para a não realização do acordo em audiência de conciliação no Cejusc-Natal. Carpe Diem: Revista Cultural e Científica do UNIFACEX, v. 18, n. 1, 2020. ISSN 2237-8685.

MARQUES FILHO, Lourival Barão. Cejusc baseado em evidências. Revista de Direito do Trabalho e Seguridade Social, São Paulo, v. 223, ano 48, p. 83-98, maio/jun. 2022. Disponível em: http://revistadostribunais.com.br/maf/app/document?stid=st-rql&marg=DTR-2022-9174. Acesso em: 05 fev. 2026.

MASLOW, Abraham Harold. Motivation and Personality. 3rd ed. New York: Harper & Row, 1987.

NUNES, Dierle José Coelho. Processo jurisdicional democrático. Curitiba: Juruá, 2010.

NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique; WOLKART, Erik Navarro (org.). Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual. Salvador: JusPodivm, 2020.

ONU — ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável. Nova York: ONU, 2015. Disponível em: https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel. Acesso em: 05 fev. 2026.

PAZ, Emmanuele Todero Von Onçay; MELEU, Marcelino da Silva. Cejusc: a efetivação cidadã do acesso à justiça. Revista Cidadania e Acesso à Justiça, Florianópolis, v. 3, n. 2, p. 79-95, 2017. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-026X/2017.v3i2.2548. Disponível em: https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/2548. Acesso em: 5 mar. 2026.

PELIZZOLI, Marcelo L. Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV): reflexões sobre fundamentos e método. In: PELIZZOLI, M. L. (org.). Diálogo, mediação e cultura de paz. Recife: Ed. da UFPE, 2012. p. 1-17.

RABBANI, Martha Jalali. Educação para a paz: desenvolvimento histórico, objetivos e metodologia. In: MILANI, Feizi M.; JESUS, Rita de Cássia Dias Pereira de (org.). Cultura de paz: estratégias, mapas e bússolas. Salvador: INPAZ, 2003.

REIS, Henrique Ferreira; LARA, Fabiano Teodoro de Rezende. Um estudo empírico dos fatores preditivos da autocomposição. Revista Direito GV, São Paulo, v. 18, n. 2, e2221, 2022. DOI: 10.1590/2317-6172202221.

RODRIGUES, Cibele C. G.; CASTILHO JUNIOR, Christovam. Comunicação não-violenta: a transformação potencial do litígio em diálogo pacificador — por uma cultura de paz. Hórus, v. 17, n. 1, p. 33-50, 2022.

RODRIGUES, Ilisir Bueno. Efetividade dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. Revista da Emeron, Porto Velho, n. 28, p. 69-71, 2021. DOI: 10.62009/Emeron.2764.9679n28/2021/84/p69-71. Disponível em: https://periodicos.emeron.edu.br/index.php/emeron/article/view/84. Acesso em: 4 fev. 2026.

ROGERS, Carl R. Tornar-se pessoa. Tradução de Manuel José do Carmo Ferreira. 6. ed. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBERG, Marshall B. Speak Peace in a World of Conflict: what you say next will change your world. Encinitas: PuddleDancer Press, 2019.

RUBIANO, Keila Andrade Alves. Os Cejuscs e sua importância como política de administração de justiça consensual. Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 1-16, 2021. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2525-9822/2021.v7i1.7621. Disponível em: https://indexlaw.org/index.php/revistapoliticiajudiciaria/article/view/7621. Acesso em: 5 mar. 2026.

SANTOS, Evelyn Vieira dos. A teoria da comunicação não violenta à prática: os pilares da CNV na mediação de conflitos. Revista Foco, v. 18, n. 4, e8190, p. 1-27, 2025. DOI: 10.54751/revistafoco.v18n4-031.

SEARLE, John R. Speech Acts: an essay in the philosophy of language. Cambridge: Cambridge University Press, 1969.

SOUZA, Carla; SILVA, Adriana. Acolhimento no atendimento jurídico: humanizando as práticas do direito. Cadernos UniFOA, Volta Redonda, n. 32, 2016. Disponível em: https://revistas.unifoa.edu.br/cadernos/article/download/2910/pdf. Acesso em: 05 fev. 2026.

TELLES, Cássio. CEJUSC sem advogado é inconstitucional. Migalhas, São Paulo, 10 set. 2019. Disponível em: https://www.migalhas.com.br/depeso/310571/cejusc-sem-advogado-e-inconstitucional. Acesso em: 05 fev. 2026.

UNESCO. Declaration and Programme of Action on a Culture of Peace. Paris: UNESCO, 1999. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000114205. Acesso em: 05 fev. 2026.

WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (org.). Mediação e gerenciamento do processo. São Paulo: Atlas, 2011.

WITTGENSTEIN, Ludwig. Investigações filosóficas. Tradução de Marcos G. Montagnoli. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.